

**PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS
PELAYANAN KECAMATAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN
TULUNG KABUPATEN KLATEN**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada Jurusan
Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

Oleh:

INTAN DYAH PRATIWI

A220150059

**PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN
KECAMATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN TULUNG KABUPATEN KLATEN**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh

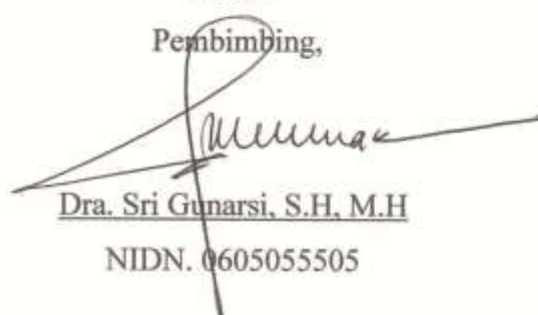
INTAN DYAH PRATIWI

A220150059

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Dosen

Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sri Gunarsi', is written over the printed name and ID number. The signature is fluid and cursive.

Dra. Sri Gunarsi, S.H, M.H

NIDN. 0605055505

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN KECAMATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN TULUNG KABUPATEN KLATEN

Oleh:

INTAN DYAH PRATIWI

A220150059

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Pada hari Rabu, 14 Agustus 2019 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat.

Dewan Penguji.

1. Dra. Sri Gunarsi, S.H, M.H
(Ketua Dewan Penguji)
2. Drs. Yulianto Bambang Setyadi, M.Si
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si
(Anggota II Dewan Penguji)



(.....)

(.....)

(.....)

Surakarta, 14 Agustus 2019
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Dekan,




Prof. Dr. Harun Joko Pravitno, M.Hum
NIDK. 19630428 199303 1001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya akan pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, 1 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



Intan Dyah Pratiwi
A220150059

**PENGARUH KINERJA APARATUR DAN KUALITAS PELAYANAN
KECAMATAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
MASYARAKAT DI KECAMATAN TULUNG
KABUPATEN KLATEN**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kinerja aparatur terhadap tingkat kepuasan masyarakat, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan (3) pengaruh aspek kinerja aparatur dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan penelitian asosiatif kausal (sebab akibat). Populasi penelitian adalah seluruh penduduk yang terdaftar resmi sebagai masyarakat di wilayah Kecamatan Tulung di kantor Kecamatan Tulung. Sampel dalam penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel digunakan non probability sampling di mana kesempatan setiap individu untuk menjadi sampling tidak sama, convenience sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Analisis yang digunakan uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2). Hasil analisis data Berdasarkan uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 27,984 lebih besar F_{tabel} sebesar 3,090. Ini menunjukkan bahwa pengaruh Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat secara simultan. Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa nilai hasil dari t_{hitung} variabel Kinerja Aparatur sebesar 5,344 dan Kualitas Pelayanan sebesar 2,814 dan sebesar 3,198 dan nilai $t_{tabel} = 1,985$, ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil ini membuktikan hipotesis pertama dan kedua terbukti kebenarannya yang menyatakan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja aparatur dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan tulung secara individu.

Kata Kunci : aspek kinerja aparatur, kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat

Abstract

The research objective was to determine (1) the influence of apparatus performance on the level of community satisfaction, (2) the effect of service quality on the level of community satisfaction and (3) the influence of apparatus performance aspects and service quality together on community satisfaction levels. This type of research used associative causal research (cause and effect). The study population was all residents who were officially registered as communities in the Tulung Subdistrict area in the Tulung District office. The sample in the study were 100 respondents. The sampling technique used is non probability sampling where the chance of each individual to become a sampling is not the same, convenience sampling. The technique of collecting data uses a questionnaire. The analytical tool used is multiple linear regression test, t test, F test and coefficient of determination (R^2). The results of data analysis Based on the F test shows that the calculated F value is 27,984 greater F_{table} of 3,090. This shows that the influence of Apparatus Performance and Service Quality on Community Satisfaction simultaneously. Based on the t test, it shows that the value of the variable variable Apparatus Performance is 5.344 and Service Quality is 2.814 and is 3.198 and the value of $t_{table} = 1.985$, this means that $t_{count} >$

t table. From these results prove the first and second hypotheses are proven to be true which states that there is a positive and significant influence between apparatus performance and service quality on the level of community satisfaction in the tulung sub-district individually.

Keywords: apparatus performance aspects, service quality and community satisfaction level

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tugas utama seorang aparatur pemerintah karena sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tercantum dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4(empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Keputusan Menti Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer Kep/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah “ Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Kehidupan masyarakat modern saat ini telah menunjukkan tingkat kemajuan yang pesat di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, serta pola pikir masyarakat yang semakin kritis dalam menanggapi pemerintah akan kemajuan pelayanan publik serta masyarakat semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga. Meningkatnya pendidikan dan kesejahteraan masyarakat serta terbukanya akses informasi telah mendorong pemerintah selaku penyedia layanan dituntut untuk responsif dan sensitif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Masyarakat tidak lagi hanya mendengar atau mendapat informasi sepihak dari pemerintah atau penyedia layanan di wilayahnya, namun mereka dapat memperoleh banyak informasi layanan dari berbagai media yang ada, baik melalui media cetak dan elektronik terutama melalui internet dimana semua informasi dapat diakses dengan cepat dan selalu up to date. Masyarakat bisa memperbandingkan layanan di daerah A dan

daerah B secara langsung, maka akan menjadi pertanyaan bila disana bisa tetapi disini tidak bisa.

Kondisi masyarakat demikian menuntut pemerintah untuk mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang cepat, murah dan transparan. Berbagai regulasi telah diterbitkan, berbagai kompetisi yang berorientasi pada peningkatan pelayanan publik terus digulirkan, salah satunya yang terbaru adalah dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 6 Tahun 2014 tentang pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini selain pemerintah sebagai pelayan publik membuat berbagai inovasi dan perubahan layanan, masyarakat yang diberikan keleluasaan pada pemerintah untuk menilai dan memberi *feedback* atas pelayanan yang diberikan. Survey ini pemberi layanan harus senantiasa meng-*up date* dan meng-*up grade* bentuk dan kualitas layanannya sehingga sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat.

Kecamatan merupakan representasi wajah dari pemerintah daerah, didalam pasal 126 ayat (1) dan ayat (7) dalam undang-undang Nomer 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah perlu memberikan pedoman dalam pembentukan dan penyelenggaraan urusan pemerintah di kecamatan sehingga di keluarkannya peraturan pemerintah Nomer 19 tahun 2008 tentang Kecamatan. Pembentukan kecamatan ini mempunyai maksud untuk pemberian status pada wilayah tertentu sebagai kecamatan di Kabupaten dan di dalam suatu wilayah kecamatan terdapat camat atau sebutan lain adalah pimpinan dan koordinator penyelenggaraan pemerintah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan dari Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten sebagai salah satu unit dalam pemerintahan mencoba menjadi penyedia layanan paling optimal pada masyarakat layanan diupayakan dengan memperhatikan kenyamanan tempat, penyesuaian prosedur, peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan, perbaikan kualitas petugas. Semua perbaikan dilakukan berdasarkan data dari pengaduan masyarakat.

2. METODE

Jenis penelitian yang digunakan penelitian asosiatif kausal (sebab akibat) dengan pendekatan kuantitatif, sehingga menjadi suatu penjajahan atau penjajakan untuk mengetahui pengaruh atau adanya hubungan sebab akibat mengenai kinerja aparatur kecamatan terhadap tingkat kepuasan masyarakat, yang dimulai dengan menentukan adanya variabel independen (bebas) dan dependen (terikat) sehingga akan menghasilkan suatu pengaruh atau hubungan sebab-akibat. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk yang terdaftar resmi sebagai masyarakat di wilayah Kecamatan Tulung yang melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Tulung. Sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling di mana kesempatan setiap individu untuk menjadi sampling tidak sama, *convenience* sampling yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan pada kemudahan untuk mendapatkannya. Teknik pengumpulan data menggunakan angket, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan responden untuk dijawab. Alat analisis yang digunakan uji regresi linier berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi (R^2).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil perhitungan uji regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama dapat dilihat dari hasil analisis dari program SPSS 21.00 pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Rekapitulasi Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients	t_{hitung}	t_{tabel}	Sig.	Keterangan
(Constant)	26,341				
Kinerja Aparatur	0,742	5,344	1,985	0,000	H ₁ diterima
Kualitas Pelayanan	0,322	2,814	1,985	0,000	H ₂ diterima
$R^2 = 0,366$					
$F_{hitung} = 27,984$ Sig. = 0,000					

Sumber : Data diolah SPSS Versi 21.00

Berdasarkan hasil perhitungan program komputer SPSS versi 21.00 diperoleh hasil sebagai berikut :

Pengaruh dari Kinerja Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kinerja Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. Berdasarkan hasil perhitungan regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi Kinerja Aparatur (X_1) sebesar 0,742 yang berarti apabila Kualitas Pelayanan (X_2) konstan, maka dengan Kinerja Aparatur secara rutin dan berkesinambungan sehingga mengakibatkan Kepuasan Masyarakat meningkat.

Dari perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 5,344 > t_{tabel} = 1,985$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan Kinerja Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil analisis ini menunjukkan hipotesis kedua yang menyatakan “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja aparatur terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan Tulung” terbukti kebenarannya. Hasil ini menunjukkan adanya kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Indri Hastuti Listyawati (2018) yang menyatakan Kinerja Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat.

Kinerja adalah nilai serangkaian perilaku pekerja yang memberikan kontribusi, baik secara positif maupun negatif, pada penyelesaian tujuan organisasi”. Menurut Casio (2013:693) dalam Wibowo (2014:2) “Kinerja merupakan cara untuk memastikan bahwa pekerja individual atau tim tahu apa yang diharapkan dari mereka dan mereka tetap fokus pada kinerja efektif dengan memberikan perhatian pada tujuan, ukuran dan penilaian”. Pendapat lain lagi menyatakan bahwa “Kinerja adalah hasil dari pekerjaan yang berkaitan dengan tujuan organisasi seperti kualitas, efisiensi dan kriteria lain dari efektivitas”.

Indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan. Menurut Wibowo (2014:86) mengatakan bahwa “ Indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati”. Menurut Hersey, Blanchard dan Johnson (1996 :386) dalam bukunya Wibowo (2014 : 86) mengemukakan bahwa

“Kinerja ditentukan oleh tujuan yang hendak dicapai dan untuk melakukannya diperlukan adanya motif, tanpa dorongan motif untuk mencapai tujuan kinerja tidak akan berjalan.

Pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil analisis ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kinerja Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X_2) sebesar 0,322 yang berarti apabila Kinerja Aparatur (X_1) konstan, maka dengan Kualitas Pelayanan yang baik sehingga mengakibatkan Kepuasan Masyarakat meningkat.

Perhitungan tersebut diperoleh hasil dari $t_{hitung} = 2,814 > t_{tabel} = 1,985$, maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil analisis ini menunjukkan hipotesis ketiga yang menyatakan “Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat di kecamatan Tulung terbukti kebenarannya. Dari hasil ini menunjukkan adanya kesamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi, dkk (2012), Ayu dan Pradipta (2012) yang berkualitas meningkatkan Kepuasan Masyarakat.

Pelayanan Publik berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 1 menjelaskan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dan dalam Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 7 juga menjelaskan bahwa “Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Bukti fisik seperti penataan interior dan eksterior yang baik, kerapian dan kebersihan ruangan

serta teknologi yang digunakan canggih. Bukti fisik ini bisa memengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reliability (Keandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Pemerintah di Tulung., seperti ketepatan waktu bila berjanji, jujur dalam pelayanan dan berusaha menghindari kesalahan. Hal ini berarti Pemerintah memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama. Keandalan disini merupakan sejauh mana masyarakat bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Semakin handal hasil yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat keandalan, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Responsiveness (Ketanggapan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Daya tanggap merupakan keinginan Kecamatan Tulung untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggap, seperti siap membantu kecepatan dalam pelayanan dan komunikasi yang lancar. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesiapan pemerintah dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Semakin tinggi daya tanggap yang diperlihatkan maka permasalahan yang dihadapi akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi tingkat daya tanggap, maka akan memengaruhi kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Assurance (Jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jaminan merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki Pemerintahan Tulung untuk membantu masyarakat, seperti pelayanan sopan, trampil dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan memadai. Semakin tinggi jaminan yang diperlihatkan, maka akan memengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Emphaty (Empati) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan masyarakat oleh pemerintahan Tulung, seperti perhatian, tanggung jawab keamanan dan kenyamanan serta mengutamakan kepentingan

masyarakat. Semakin tinggi empati yang diperlihatkan, maka akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,366, hal ini berarti bahwa variabel independen dalam model (Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan) menjelaskan variasi Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten sebesar 36,6% dan 63,4% dijelaskan oleh faktor atau variabel lain di luar model.

4. PENUTUP

Berdasarkan uji F menunjukkan nilai F_{hitung} sebesar 27,984, angka tersebut berarti F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} sehingga keputusannya menolak H_0 . Secara simultan variable Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan signifikan mempengaruhi kepuasan Masyarakat. Menunjukkan bahwa pengaruh Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat secara simultan.

Berdasarkan uji t menunjukkan bahwa nilai hasil dari t_{hitung} variabel Kinerja Aparatur sebesar 5,344, variabel Kualitas Pelayanan sebesar 2,814 dan sebesar 3,198 dan nilai $t_{tabel} = 1,985$, ini berarti bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak sehingga ada pengaruh yang signifikan Kinerja Aparatur dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat secara individu. Hasil ini membuktikan hipotesis pertama dan kedua terbukti kebenarannya yang menyatakan Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kinerja aparatur dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di kecamatan Tulung secara individu.

DAFTAR PUSTAKA

- Dermawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat
- Kusuma, Dianika. 2016. Pengaruh Kinerja Aparatur kecamatan Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Prambanan

- Listyawati, Indri Hastuti. 2018. Kinerja Aparatur terhadap kepuasan masyarakat. Diakses pada tanggal 16 Juli 2019 pukul 13:24 WIB
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Sugiyono. 2010. *Metode penelitian pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Masyjui, Isnani 2005. Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai kantor Dinas Pendidikan Nasional Kabupaten Grobogan. Diakses dari <https://id.scribd.com/doc/49572669/Pengaruh-Motivasi-Dan-Disiplin-Kerja-Terhadap-Kepuasan-Kerja-Pegawai-Kantor-Dinas-Pendidikan-Nasional-Kabupaten-Grobogan>.
- Misbahuddin, Hasan Iqbal. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Moeheriono, 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Mandar Maju
- Nasution. 2003. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara
- Dewi, Kusuma, dkk. 2012, Pengaruh kinerja dan Kepuasan Masyarakat. Diakses pada hari Selasa tanggal 16 Juli 2019 pukul 15:42 WIB
- Riduan, dkk. 2012. *“Path Analysis” (analisis jalur)*. Bandung: Alfabeta
- Serdamayanti, 2012. *Good Governance (Kepemerintahan yang baik) & Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik)*. Bandung : Mandar Maju
- Siregar, Sofiyan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana Perdana Media Group
- Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomer 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara
- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja wali press